

上山市消費生活センターだより

令和 7 年 1 2 月発行

光回線の事業者変更トラブルや アナログ戻しサポートトラブルに注意



依然として光回線トラブルが多発しています。「現在契約中の光回線よりも料金が安くなると言われて契約したのに、以前よりも高くなった。」「光回線をアナログ回線に戻す手続きをサポートすると言われて了承したら、高額な手数料を請求された。」などのトラブルが多いので、勧誘を受けた際は即決せず慎重に判断しましょう。

＜相談事例①＞

光回線事業者が自宅へ来訪し「現在契約している光回線は1ギガだが、当社の光回線に変更すれば10ギガになる。料金も安くなる。」と言われたので契約した。しかし契約書を確認すると、現在よりも料金が高額になることが分かった。解約したい。

＜相談事例②＞

電話勧誘で「光回線をアナログ回線に変更すると料金が安くなる」と言われ、変更を了承したところ、後日サポート手数料として4万4000円の請求書が届いた。勧誘時に高額なサポート料がかかる事は説明されていない。不服。

トラブル回避のためのチェックポイント！

①契約変更で料金が安くなると言われても、すぐに契約しない！

→事業者の説明を鵜呑みにせず、料金を比較検討しましょう。

②「アナログに変更すれば安くなる」との勧誘文句に要注意！

→高額なサポート料やオプション契約等がないか確認が必要です。

③アナログ戻しの手続きは自分で申し込みできます！

→手続き方法についてはN T T東日本へお問い合わせください。

④初期契約解除やクーリング・オフができる場合があります！

→契約書面の受領日から8日以内に手続きが必要です。

困った場合はお早めに消費生活センターへご相談ください！

**すぐ相談！**

☑ 消費生活センターってどんなところ？

消費者と事業者との間で起きたトラブルの解決のために、助言やあっせんを行なっています。

また、消費者トラブル防止のための出前講座も実施しています。事業者とのトラブルで困った際はいつでも気軽にご相談ください。



* 契約者ご本人からの相談が原則となります。

(契約者が高齢、病気等で相談することが難しい場合は、ご家族や見守りをしている方からの相談も受け付けます。)

* 相談の際は、契約内容が分かる資料(契約書・領収書等)を手元にご準備頂けると、問題点の把握や助言をする際の参考になります。

* 消費生活センターでは受け付けられない相談もあります。
一例を記載いたしますのでご確認ください。



お受けできない相談例

- * **事業者からの相談**…消費生活センターは消費者からの相談を受け付ける窓口です。事業者から相談を受けた際は、事業者向けの相談窓口をご案内しています。
- * **個人間取引の相談**…消費生活センターは消費者・事業者間で起きたトラブルについて助言を行なっています。個人間での売買契約や金銭貸借等については助言する事が出来ないのをご了承ください。

消費者トラブルで困ったら、一人で悩まず、

消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!) または、

上山市消費生活センターへご相談ください!!



【発行】 上山市消費生活センター

〒999-3192 上山市河崎 1-1-10 上山市役所 市民生活課

☎023-672-1111 内線 115